

Service et assistance à distance

Services valeur ajoutée HP Indigo

Europe



Notre engagement envers vous

HP s'engage à vous fournir des solutions d'assistance et de service à la pointe de la technologie et constamment améliorées, pour vous aider à développer votre activité, optimiser la productivité de votre presse et atteindre vos objectifs de rentabilité.

Votre activité d'impression numérique repose sur une infrastructure solide, à savoir notre vaste réseau mondial de ressources, notre savoir-faire global et nos solutions intégrées et efficaces. Notre priorité absolue est d'être en permanence à vos côtés pour que l'impression numérique de votre HP Indigo vous donne entière satisfaction et réponde parfaitement à vos objectifs.

Même lorsque nous ne sommes pas physiquement présents à vos côtés, nous ne sommes jamais loin. Outre l'assistance sur site, nous proposons à nos clients une gamme complète d'options d'assistance à distance pour résoudre rapidement tout problème éventuel et vous permettre d'accéder à l'information dont vous avez besoin.

Centre d'assistance HP

Un service personnalisé.

Toute question ou problème que vous pouvez rencontrer, ou presque, peut être résolu par un simple appel au service après-vente HP. Ce service est disponible en anglais, français, italien, allemand, espagnol et néerlandais.

À votre service…

- Pour l'assistance technique à l'impression numérique : notre équipe de techniciens expérimentés et qualifiés résoudra tout problème de matériel, logiciel, de prépresse ou de flux de travail rapidement et professionnellement.
- Pour des informations sur les produits et les questions non techniques :un conseiller commercial vous dirigera vers le service souhaité et vous aidera à trouver les matériels et réponses que vous cherchez.

Accès à distance HP Indigo

Aussi bien en ligne que sur site.

Avec l'assistance à distance, l'ingénieur de service HP Indigo peut accéder à votre presse en toute sécurité, vérifier et diagnostiquer le problème, exactement comme s'il se trouvait à côté de vous.

- Contrôle à distance : permet à l'ingénieur de service de visualiser la presse en direct et de vous suggérer une solution adaptée. Il vous fait gagner du temps et permet d'améliorer la précision du diagnostic.
- Assistance interactive : nouvelle fonction permettant de résoudre les problèmes électroniques ou de logiciels à distance. Permet à l'ingénieur de service de prendre le contrôle de votre presse en toute sécurité, d'établir un diagnostic approfondi, de configurer les paramètres, et de changer et mettre à jour les fichiers.

Contrats de maintenance HP Digital Front End (DFE) et de flux de travail

Gestion intégrée des performances informatiques et d'impression

Les systèmes uniques HP Indigo DFE offrent d'excellentes performances, une gestion intégrée des opérations informatiques et d'impression, et une architecture flexible pour augmenter la puissance de calcul et la redondance selon les besoins.

Les contrats de maintenance HP DFE fournissent un filet de protection efficace pour les opérations d'impression spéciales des clients. Le contrat de maintenance DFE est habituellement amorti en moins d'un an, grâce à la gratuité des mises à niveau de logiciels, de l'assistance téléphonique à distance et de l'envoi de pièces de rechange à J+1. L'assistance DFE sur site peut être associée aux visites de service gratuites de votre presse HP Indigo. Les services HP Indigo proposent également en option des forfaits d'entretien critique, par exemple l'assistance sur site 24h/24 et 7j/7, à choisir à la signature des contrats d'assistance Presse et DFE.

Des solutions d'assistance pour vous aider à développer votre activité, optimiser la productivité de votre presse et atteindre vos objectifs de rentabilité.

HP Print Care

Temps de disponibilité accru grâce à l'assistance sur site et à distance.

Conçue pour respecter les délais les plus courts, cette presse est équipée de l'innovant jeu d'outils HP Indigo Print Care, pour un temps de disponibilité accru. En assurant une détection rapide et précise des problèmes et leur prompte résolution, HP Indigo Print Care fournit des diagnostics sur site ou à distance, selon les besoins, un guide de dépannage, des communications vidéo en direct avec les équipes d'assistance à distance et le partage du bureau à distance. HP Indigo Print Care affiche aussi le statut de la presse et des informations statistiques permettant à l'opérateur et au responsable de production de surveiller l'activité de celle-ci.

Options complémentaires de service et d'assistance

Il existe d'autre part toute une gamme d'options en complément de chaque programme de maintenance :

- Kit de disponibilité sur site – Cette option vous permet d'acquérir un kit qui vous assure la livraison des pièces et matériaux de rechange 24h/24 et 7j/7 pour répondre à vos besoins de production.
- Assistance en dehors des heures ouvrées – Pour un montant mensuel fixe, vous avez la possibilité d'accéder à notre système d'assistance sur le terrain ou à distance, également en dehors des horaires habituels (18h/24, 6j/7). Pour plus d'informations, veuillez contacter votre Conseiller commercial local.

Portail "Mon HP Indigo„ – votre consultant en ligne

Mon HP Indigo est un portail exclusivement réservé aux clients, qui vous fournit les outils et les connaissances dont vous avez besoin pour développer votre activité. C'est votre portail personnel, protégé par mot de passe et destiné à optimiser votre activité.

Conçu pour répondre aux préoccupations de rentabilité des propriétaires de presses numériques HP Indigo, ce site convivial mis à jour quotidiennement vous offre un accès 24h/24 et 7j/7j à des fonctionnalités appréciables comme :

- La commande de consommables (y compris les pièces entretenues par l'opérateur).
- Les rapports en temps réel HP IndigoServe.
- Des outils et modèles de commercialisation.
- L'assistance technique pour vos activités de pré-presse et d'impression.
- Les rapports et un localisateur de supports.
- Une formation en ligne.
- La possibilité d'ajouter des commentaires pour les commandes et le suivi.
- Des outils marketing et de prospection.
- Une documentation d'assistance clients.
- Des logiciels à télécharger.
- Le système de mélange d'encres HP Indichrome.
- Des actualités et des événements.
- Des bulletins d'information électroniques.

Les clients utilisant une presse HP Indigo peuvent accéder à ce portail sur le site **www.hp.com/go/graphic-arts**, où le lien Mon HP Indigo leur ouvrira un accès sécurisé, personnalisé, exclusif et protégé par mot de passe aux ressources et à l'assistance HP en anglais, italien, français, allemand, espagnol et néerlandais.

Get connected

hp.com/go/pspservices





Share with colleagues



4AA3-9883FRE, December 2012